



***Derechos y deberes***  
***de los pacientes de***  
***Savia Salud EPS con***  
***enfermedades***  
***huérfanas***

# Derechos

---

- 1.** Recibir atención oportuna, humanizada y de calidad.
- 2.** Acceder a servicios, tecnologías en salud y medicamentos, sin discriminación de ningún tipo.
- 3.** Recibir priorización para la atención, según su condición.
- 4.** Mantener canales de comunicación claros y oportunos.
- 5.** Recibir información clara por parte del programa, la EPS, instituciones y médicos tratantes, para tomar decisiones libres, conscientes e informadas sobre los procedimientos y tratamientos que vaya a recibir.
- 6.** Manifestar libremente su consentimiento o disenso respecto a las propuestas de tratamientos, basado en un conocimiento completo de su estado o situación.
- 7.** Recibir trato digno, respetando las creencias y costumbres.
- 8.** Solicitar segundas opiniones sobre diagnósticos y tratamientos, según la disponibilidad de instituciones con las que la EPS tenga contrato.
- 9.** Exigir que los registros clínicos sean tratados conforme a la normativa vigente en el país, respetando la confidencialidad y reserva.
- 10.** Recibir atención por personal debidamente capacitado y entrenado en el manejo de las patologías.
- 11.** Recibir atención en servicios adecuados, con condiciones de higiene, seguridad y respeto a la intimidad.
- 12.** Tener acceso a canales formales para presentar peticiones, reclamos, quejas, sugerencias, felicitaciones, reconocimientos, recomendaciones y recibir su respectiva respuesta.
- 13.** Estar exentos del pago de cuotas moderadoras u otros cobros por cualquier servicio de salud recibido.
- 14.** Recibir manejo del dolor y síntomas que afectan la calidad de vida, según las posibilidades y alternativas disponibles.
- 15.** Agotar las alternativas disponibles, según la medicina basada en la evidencia (MBE) y el avance científico para el tratamiento de las enfermedades.
- 16.** Participar de manera voluntaria en las actividades ofrecidas por las diferentes fundaciones, programas de seguimiento y soporte a los pacientes.
- 17.** Recibir información y planes de tratamiento por escrito para realizar en casa por los pacientes y/o cuidadores, así como los signos y síntomas de alarma ante los cuales los pacientes deben acudir al servicio de urgencias.
- 18.** Morir dignamente.



# Deberes

1. Participar del autocuidado siempre y cuando la condición lo permita.
2. Ser cuidado por su familia, acudientes, cuidadores y comunidad; cumpliendo con los tratamientos planteados por su equipo médico y/o profesionales de la salud tratantes.
3. Seguir las recomendaciones entregadas en las atenciones médicas y servicios de salud, incluyendo las relacionadas con la promoción y prevención.
4. Cumplir con las normas y protocolos vigentes en las instituciones prestadoras de salud en donde sea atendido, incluyendo las de ingreso y egreso, y delegar un acudiente si es necesario.
5. Respetar los derechos de todos los usuarios, esto incluye ser puntuales para que los demás pacientes sean atendidos a tiempo.
6. Cumplir con oportunidad las citas programadas, avisar con anticipación (**mínimo 24 horas antes**) si no puede cumplirla.



7. Avisar si hay novedades durante el desplazamiento hacia la cita del paciente, para que el personal de la IPS puede activar las medidas de contingencia necesarias y realizar la respectiva atención.



8. Aportar documentos e historias clínicas antiguas, en caso de que sea la primera atención que reciba en una determinada IPS, para que el profesional conozca el contexto del paciente y pueda realizar un adecuado ejercicio clínico.
9. Informar sobre conductas o hechos sospechosos percibidos en la IPS a donde acuda.
10. Respetar el personal de salud (médicos y profesionales tratantes), incluyendo a quienes atienden en consultas médicas, toman imágenes diagnósticas, apoyan administrativamente, gestores en salas y en sedes y en general todos los funcionarios con quien se tenga contacto.
11. Actuar de manera solidaria ante situaciones de peligro que se presenten en los servicios médicos.
12. Usar adecuadamente los recursos de la EPS, prestadores y ofertados por el sistema de salud.
13. Cumplir las normas del sistema de salud.
14. Suministrar de manera oportuna, clara, veraz y suficiente la información de su condición salud.
15. Enviar todos los documentos solicitados, a través de los canales oficiales, para gestionar la entrega de medicamentos y tratamientos, ayudas e imágenes diagnósticas, gestión de consultas de seguimiento, entre otros.